

Propuesta: Plan de Responsabilidad Social Empresarial

SISA S.A

Alex Fernando Quiceno

Diana Marcela Rivera

Javier Alexander Cuellar Sambony

Oscar Eduardo Peña López

Yeison Arbey Carrillo Lemus

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Julio de 2020

Propuesta: Plan de Responsabilidad Social Empresarial

SISA S.A

Alex Fernando Quiceno

Diana Marcela Rivera

Javier Alexander Cuellar Sambony

Oscar Eduardo Peña López

Yeison Arbey Carrillo Lemus

Tutor

Leonardo Artunduaga Polo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Julio de 2020

Tabla de contenido

Lista de tablas	4
Lista de figuras	5
Objetivo General.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Presentación de la empresa y criterios de selección	10
Marco institucional	12
Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis	14
Matriz de Marco Lógico - Árbol de problemas.....	22
Definición de Mapa estratégico	26
Plan estratégico de Responsabilidad Social.....	29
Conclusiones	32
Referencias.....	33
Anexo	34

Lista de tablas

Tabla 1 - Criterios de selección.....	11
Tabla 2- Mapa estratégico.....	27
Tabla 3 - Plan estratégico de Responsabilidad Social	29

Lista de figuras

Figura 1 - Organigrama general de la empresa SISA S.A.....	13
Figura 2 - Árbol de problemas	22
Figura 3 - Árbol de soluciones	24

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el plan estratégico de responsabilidad social empresarial para la empresa SISA S.A. a partir de la consolidación de análisis y toma de decisiones.

Objetivos específicos

- Crear un instrumento que permita diagnosticar la problemática que presenta la empresa SISA S.A.
- Definir las herramientas que facilitarán la ejecución y planificación para los procesos en SISA S.A.
- Diseñar las estrategias de mejoramiento mediante un plan para la empresa SISA S.A.
- Seleccionar el código de ética idóneo para el logro de los objetivos propuestos por la empresa SISA S.A.

Resumen

Sistemas Integrales de Informática S.A. (SISA S.A.) Es una compañía nacional; elegida como nuestra empresa objeto de estudio, gracias a que cumple con algunos estándares basados en la norma internacional ISO 26000; a través de un marco Lógico fue posible establecer las falencias que presenta la organización SISA. SA., evidenciando que el problema central es la “baja eficiencia en los canales de comunicación en cuanto a la implementación de procesos de RSE” y de acuerdo a esto se estableció una solución efectiva y práctica; así mismo se diseñó un plan estratégico, para la optimización de procesos y su perdurabilidad, basado en tres ejes centrales; el económico, social y ambiental; también fue necesario realizar un código de ética de responsabilidad empresarial de acuerdo a los términos establecidos en las políticas empresariales modernas, el cual establece las principales conductas y normas que deben regir a SISA S.A. en su relación interna y sus relaciones con los grupos de interés, teniendo como norma general el marco normativo de la R.S.E. En conjunto estos recursos llevarán a SISA. S.A. a obtener resultados exitosos y a mantener un equilibrio entre la calidad empresarial y el cumplimiento de las normas de R.S.E.

Palabras clave

669 Empresa, 195 Personal, 6.65 Servicios, 195 Medio ambiente, 460 Comunicación.

Abstract

Computer systems integration S.A. (SISA S.A.), it is a national company chosen as our object of study, because it meets with ISO 26000 an international standard. However, through a logical framework it was possible to establish the shortcomings of the SISA organization, showing that the main problem is “the low efficiency in the communication channels regarding the implementation of CSR processes”. Taking into account this issue, it was established a practical and effective solution. It was designed a strategic plan to improve the process and its durability, based on three main factors: the economic, social and environmental. Moreover, in accordance with the terms established in modern business policies, it was necessary to create a code of ethics corporate responsibility. This establishes the main conduct and standards that must govern SISA SA in its internal relationship and relations with stakeholders, having as a rule the regulatory framework of CSR. All of these resources together, will lead to SISA. S.A to obtain successful results and maintain a balance between business quality and compliance with the R.S.E.

Keywords

669 Enterprises, 679 Personnel, 6.65 Services, 195 Environment, 460 Communication.

Introducción

La cultura empresarial hoy en día se rige por los lineamientos establecidos para cumplir metas a través de códigos éticos que permitirán crear conductas adecuadas para ser replicadas en la totalidad de empleados que tiene una empresa, esto con el fin de crear valores a través de protocolos de conducta que buscan una sincronía entre políticas empresariales y de comportamiento. Así mismo para que una empresa sea sostenible en el medio social, ambiental y económico debe contar con un propósito establecido de planes y programas ejecutables que buscan mantener un equilibrio entre buen servicio y cumplimiento de normas legales que permiten la permanencia de la empresa en el medio.

Es por esto que la empresa SISA S.A. requiere de un código de ética estable y objetivo que sea claro y alcanzable al momento de ser transmitido hacia toda la fuerza de talento humano que integra la compañía con el fin de fortalecer el compromiso y sentido de pertenencia con el que se labora a diario en esta compañía, respaldado por un plan estratégico que trazará las pautas para la ejecución de buenas prácticas laborales.

A continuación, se presenta la propuesta del código de ética a SISA S.A. con lineamientos y parámetros vigentes en las políticas empresariales modernas, seguido del plan estratégico de responsabilidad social que plantea objetivos alcanzables y por supuesto planes de mejora.

Presentación de la empresa y criterios de selección

SISA S.A. Sistemas Integrales de Informática

Es una compañía regional que integra servicios especializados para el diseño, consultoría, planeación, implementación y gestión de TI-TO; soportados en soluciones que generan valor y están alineadas con los planes estratégicos de las empresas que depositaron la confianza en ellos. En los años de 1986, en la ciudad de Cali, Colombia, se encontraba constituida una compañía llamada SurtiEmpresas Ltda., la cual se dedicaba al suministros de equipos de oficina; En los años de 1988 nace Computecnicos Dell, que prestaba el servicio de soporte técnico especializado a equipos de computación y se inicia la comercialización de computadores Dell. En el año de 1989 SurtiEmpresas Ltda. Y Computecnicos Dell se fusionan, desarrollando una unidad de servicios técnicos además de los de comercialización. (SISA S.A., 2015).

A inicios del año 1991 se da a conocer Sistemas Integrales de Informática S.A. (SISA S.A.), y posteriormente abre operaciones en la ciudad de Bogotá. Ese mismo año en su portafolio se incorporan nuevos servicios y productos. También se comienza el trabajo con importantes y reconocidas marcas a nivel nacional. Tiempo después realiza alianzas importantes incrementando así su reconocimiento en el gremio, esto hizo que llamara la atención de empresas como IBM de Colombia, realizando una asociación en 1998, gracias a dicha alianza SISA S.A. logra extenderse a otras ciudades del país, incursionando en prestar servicios técnicos (SISA S.A., 2015).

En 2005 se obtiene el Certificado de Gestión de la Calidad NTC-ISO 9001:2000. Lo cual la ayuda a posicionarse en el mercado. En el 2010 SISA S.A. la Certificación SAP Certified in Hosting Services fue ganada, permitiendo tener cobertura de servicio a nivel nacional, gozando con un nivel de reconocimiento óptimo en el mercado hasta la actualidad. (SISA S.A., 2015).

Criterios de selección

Esta compañía cumple con los lineamientos establecidos para realizar una investigación y posterior análisis de los procesos que llevan a cabo al interior de la misma direccionados a la implementación de la RSE.

Tabla 1 - Criterios de selección

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (calificar de 1 a 5)	Posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo (calificar 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000 (calificar de 1 a 5)	Sumatoria total
SISA S.A.	4	4	5	4,3

Fuente: elaboración propia

Marco institucional

Nombre

SISA S.A. Sistemas Integrales de Informática

Ubicación

Autopista Norte #118 – 30 Bogotá

Sector

Servicios de consultoría industrial y tecnológica

Misión

Contribuir con el éxito de las personas y sus organizaciones entregándoles la mejor solución de servicio de tecnologías de información y telecomunicaciones.

Visión

Ser la organización de integración y servicios TIC admirada por su gerente y preferida como socio tecnológico del mercado.

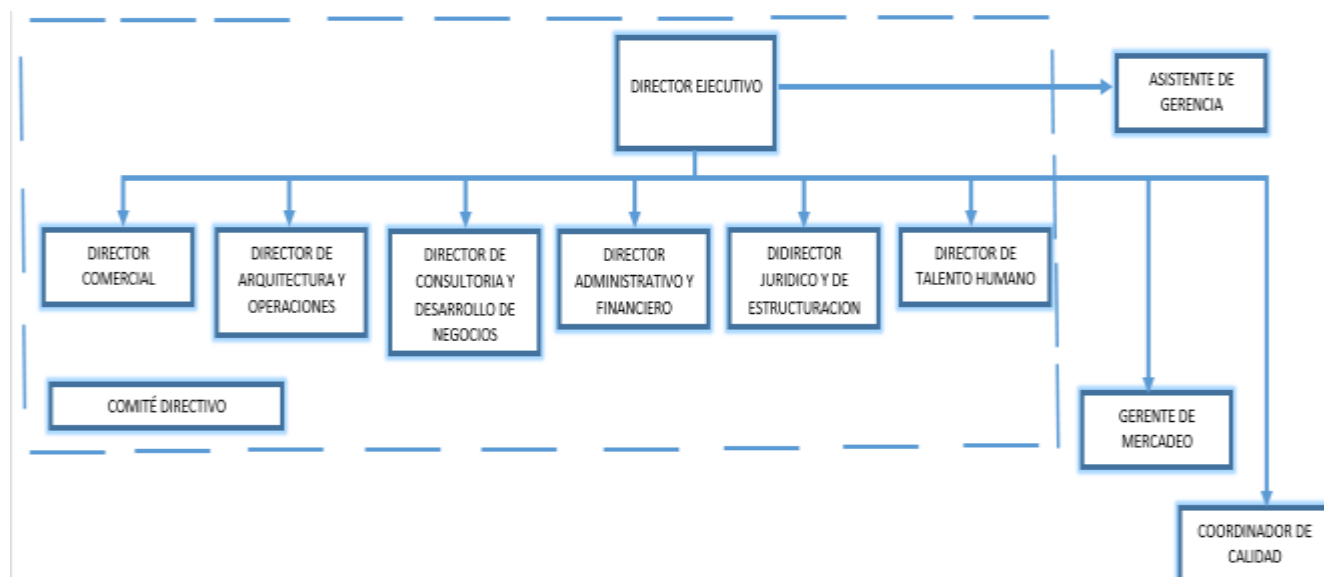
Valores Organizacionales

- **Compromiso:** Asumir con entereza los deberes y la palabra con la empresa y con los demás.
- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias que se derivan de las decisiones y acciones.
- **Integridad:** Vivir de forma genuina, sincera, coherente y digna de confianza, haciendo lo correcto en el entorno.
- **Pasión:** Fuerza, la energía y el entusiasmo para ser indetenibles y hacer realidad todo lo que soñamos.
- **Respeto:** Reconocer y aceptar a las personas, quienes merecen reconocimiento y deben ser valoradas por medio de la construcción de acuerdos en beneficio mutuo.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de empresa SISA S.A. cuenta con diferentes áreas o departamentos, los cuales cumplen unas funciones específicas dentro de la empresa, como se puede observarse de forma general en la imagen.

Figura 1 - Organigrama general de la empresa SISA S.A



Fuente: Página web oficial. <http://www.sisa.com.co/>

Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis

Entrevista

Fecha: 28 de mayo de 2020

Lugar de la entrevista: Instalaciones de la empresa

Entrevistado: Representante ejecutivo de la empresa SISA S.A.

Entrevistador: Yeison Arbey Carrillo Lemus

Preguntas:

¿SISA S.A brinda espacios adecuados para realizar labores?

Para SISA S.A., una empresa que integra servicios especializados para el diseño, consultoría, planeación, implementación y gestión de TI-TO, es de suma importancia contar con espacios adecuados para sus clientes internos. Es esta la razón por la cual dispone de excelentes condiciones para el desarrollo de sus operaciones.

¿SISA motiva a su personal?

La empresa SISA S.A motiva a su personal mediante diferentes acciones que contribuyen a la satisfacción y éxito; al mismo tiempo promueve la convivencia de respeto, integridad, compromiso, pasión y responsabilidad en el clima laboral.

¿Se siente satisfecho el personal con las funciones asignadas?

El personal que labora en la empresa SISA S.A. se encuentra satisfecho con las funciones asignadas, ya que reconoce las habilidades duras y blandas con que cuenta el talento humano para ejecutar sus acciones en el área correspondiente.

¿Considera usted que el personal de la empresa está altamente calificado para una óptima atención al cliente?

Nuestra empresa periódicamente realiza capacitaciones a los empleados para reafirmar el enfoque que tenemos en la prestación de un buen servicio, es por esto que nos rodeamos de personas talentosas y comprometidas que cuentan con un gran sentido de pertenencia que se proyecta en todos los procesos internos llevados a cabo hasta llegar a nuestro consumidor final y así conservar la imagen de una empresa modelo para todos los empresarios colombianos.

¿Considera que cuenta con personal, con alto sentido de pertenencia dentro de la compañía?

Si estoy convencido que todo el personal, tiene sentido de pertenencia, se ve reflejado en el cumplimiento de logros y metas propuestas por la compañía, además manejamos en el día las pausas activas lo que permite al personal retirarse por unos 15 minutos de su puesto de trabajo para relajarse un poco de la responsabilidad del trabajo; además contamos con eventos corporativos cada 15 días, como charlas psicológicas, reuniones de esparcimiento, capacitaciones de mejoramiento, permitiendo al personal valorar y apreciar donde está trabajando, ya que se da cuenta como la empresa, se preocupa por el bienestar de cada uno de sus colaboradores.

¿Qué resultados ha tenido la implementación de buenas prácticas de RSE en la actualidad para la empresa?

Nos ha permitido ganar un reconocimiento a nivel nacional por el buen desempeño de nuestras funciones, al punto de obtener en el año 2005 el Certificado de Gestión de la Calidad NTC-ISO 9001:2000 y en el año 2010 nuestra empresa obtiene también la certificación SAP Certified in Hosting Services, ratificando aún más que vamos por buen camino.

¿Cómo contribuye al cuidado del medio ambiente desde su actividad la empresa SISA?

Manejamos todos los lineamientos exigidos para que nuestra empresa sea amigable con el medio ambiente, igualmente tenemos protocolos de manejo, almacenamiento y desechos de algunos elementos que usamos en nuestros procesos de mantenimiento para evitar que esto afecte de alguna manera el entorno.

¿En cuáles de los siguientes grupos sociales se enfoca la estrategia de Responsabilidad social empresaria (RSE) de SISA S.A.?

Desde SISA S.A. tenemos una estrategia de apoyo a las personas sin empleo y en estado estático laboral, enfocando los esfuerzos en las edades desde los 18 años hasta los 60, con el ideal de reciclar y establecer los conocimientos necesarios para la contratación y formación de la población vulnerable, así mismo tendrán más posibilidades de ejercer alguna actividad laboral.

¿En qué grupo de interés (quienes puedan ser afectados o beneficiados por las actividades de una empresa) se enfoca la estrategia de Responsabilidad social empresarial (RSE) de SISA S.A.?

Nuestras actividades siempre van de la mano con el beneficio para la comunidad poblacional que tenemos a nuestro alrededor ya que nuestra empresa se apoya en diferentes actividades económicas de diferentes empresas de servicios de nuestra ciudad.

¿Cuáles cree usted que son los obstáculos que existen para incorporar una estrategia de Responsabilidad social empresarial en SISA S.A.?

Actualmente vemos como un gran stopper a nuestra labor la falta de recursos económicos, ya que muchas actividades necesarias para el fortalecimiento de nuestras estrategias o campañas para el desarrollo social dependen de inversiones económicas.

¿SISA S.A. Tenía previsto dentro de su funcionalidad antes de la pandemia mundial por coronavirus (COVID19), un protocolo de atención a riesgos biológicos, para clientes externos e internos?

No teníamos realizado ni previsto ningún protocolo ante una eventualidad de riesgos biológicos, nuestra empresa en ninguna oportunidad logro determinar si en algún momento se podría presentar una emergencia como la que vivimos actualmente en todo el mundo, debido a que son fenómenos poco usuales que afecten a la población mundial, y nuestra comercialización no involucra elementos nocivos para la salud por lo tanto no teníamos razón de crear un protocolo ante esta tipo de eventos. Sin embargo los tiempos cambian y de acuerdo al contexto debemos planificar un protocolo de atención, para lograr mantenernos en el mercado, ante la eventualidad,

ahora contamos con un protocolo de atención, ya que esto nos permite seguir comercializando de

manera controlada y siguiendo los parámetros estrictos ordenados por el gobierno nacional y local, para poder seguir ofreciendo nuestro servicio.

¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento a su personal, cuando surgen cargos dentro de la compañía de mayor responsabilidad?

Si, nuestra compañía, siempre da la oportunidad, a nuestro personal, de promocionarse, cuando se requieren, o se abren nuevos roles de trabajo o el mismo personal renuncia por diferente eventualidades, dejando libre el puesto de trabajo; las vacantes se oferta mediante correo institucional a todo el personal, donde se dan unos requisitos mínimos de conocimiento y experiencia para poder aplicar, posteriormente se realiza estudio de las hojas de vida y luego se realiza una entrevista y se escoge a la persona que cuente con el perfil profesional y demuestre mejor destreza para el cargo.

¿La organización ha establecido protocolos y lineamientos para dar cumplimiento puntual a la RSE?

La empresa cuenta con estrategias de sostenibilidad las cuales se deben cumplir con los lineamientos para la protección de los recursos naturales; así mismo tenemos protocolos de manejo, almacenamiento y desechos de algunos elementos que usamos en nuestros procesos de mantenimiento, sin embargo, estamos enfocados en fortalecer nuestros protocolos y cumplir a cabalidad con las normas de Responsabilidad Social Empresarial basadas en lo establecido por la norma internacional ISO 26000.

¿La empresa involucra a todos los grupos de interés en sus Prácticas de RSE?

La SISA S.A. tiene una política de cumplir con las prácticas de RSE establecidas e implementar nuevos protocolos que vinculen a todos los grupos de interés, internamente Concientiza a sus empleados y genera un compromiso hacia el medio ambiente, así mismo exige a sus proveedores cumplir con las prácticas de cuidado del medio ambiente generando tranquilidad en los consumidores y clientes en general y aún más allá ha logrado que los inversionistas y consumidores tengan como prioridad el cumplir los protocolos para el cuidado del medio ambiente establecidos.

¿Cómo califica el impacto social que la Empresa SISA S.A.? está teniendo en la comunidad?

El impacto social de La empresa SISA S.A. es muy positivo ya que realiza actividades de cercanía a la comunidad, tienen una comunicación respetuosa y clara con la sociedad, participa en asociaciones locales, y ayuda en el desarrollo de la misma; además de ello ha impuesto su marca, siendo un gran ejemplo para las empresas de la región y convirtiéndose en un gestor de bienestar social y ambiental en la región.

Análisis

De acuerdo a los reconocimientos que ha recibido la empresa hasta este momento, es importante analizar por qué en 10 años no ha vuelto a obtener un reconocimiento a su labor en el medio, ya que una compañía siempre busca estar vigente a nivel nacional en este aspecto figurando en el top de las empresas que desempeñan la misma actividad. Para obtener una certificación o reconocimiento a nivel nacional, una compañía debe cumplir con ciertos lineamientos y procesos que le permite clasificar entre cientos de empresas que prestan el mismo servicio, es allí donde marcan una diferencia demostrando que llevan a cabo una óptima implementación de estrategias tanto comerciales como administrativas con los clientes y con su fuerza de empleados. Sería importante entrar a validar con que intensidad y efectividad aplican la RSE en esta compañía para lograr el cumplimiento de sus objetivos ya que la implementación de procesos sólidos es lo que realmente marca la diferencia en un servicio prestado que al final genera recordación de marca y posicionamiento a nivel nacional.

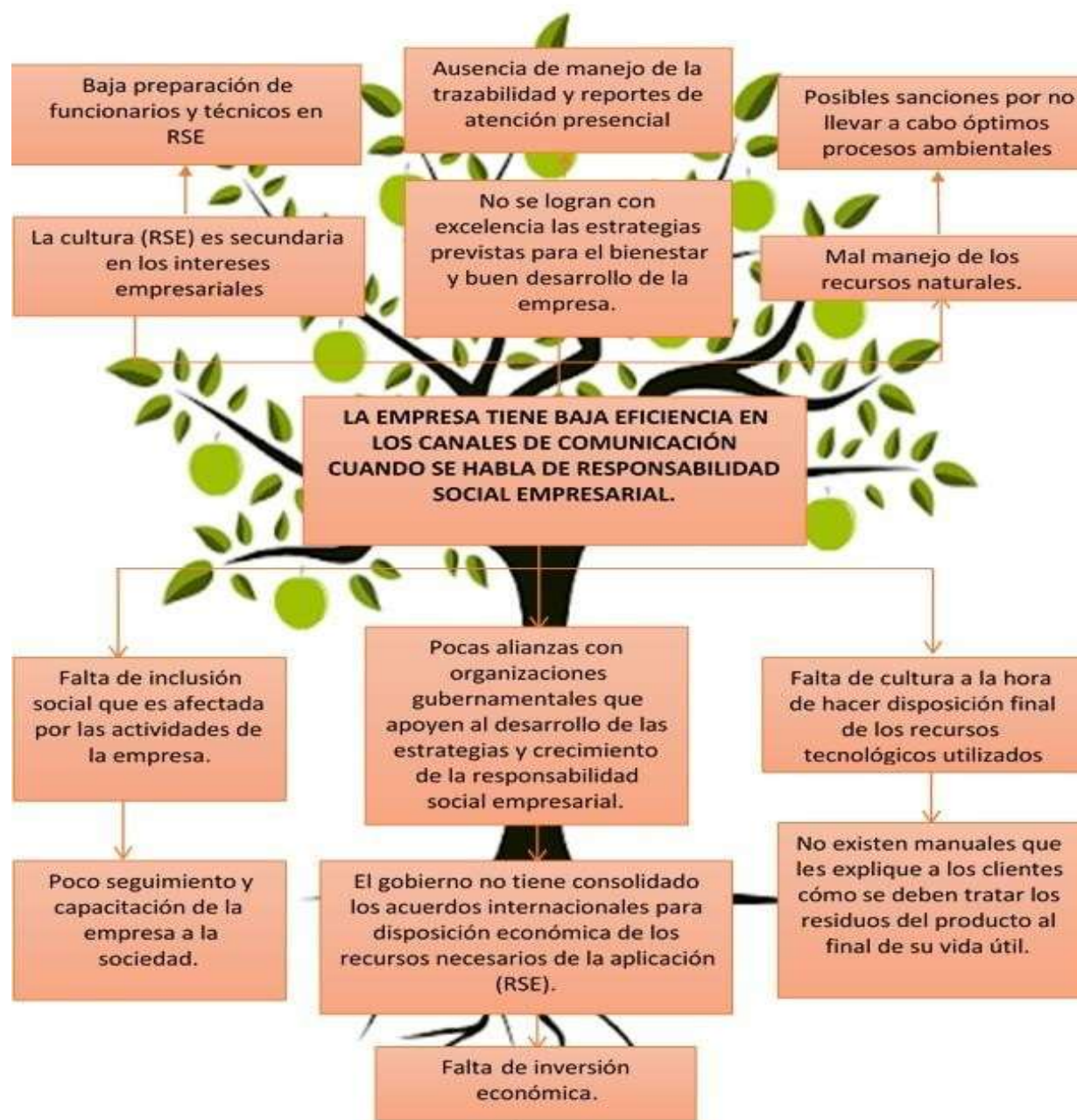
Es también importante resaltar que la empresa cuenta con aspectos positivos y relevantes como la motivación que se brinda al personal, promoviendo la buena convivencia de respeto, integridad, compromiso, pasión y responsabilidad en el clima laboral; así mismo la organización realiza periódicamente capacitaciones a los empleados para reafirmar el enfoque en la prestación de un buen servicio y también se cumple con los lineamientos exigidos para que la empresa sea amigable con el medio ambiente, igualmente se tiene protocolos de manejo, almacenamiento y desechos de algunos elementos que se usan en los procesos de mantenimiento; sin embargo debemos mencionar que hay aspectos en los cuales se debe mejorar y es en fortalecer nuestros protocolos y cumplir a cabalidad con las normas de Responsabilidad Social Empresarial, además SISA S.A. necesita implementar nuevos protocolos que vinculen a todos los grupos de interés, ya

que actualmente no existen lineamientos claramente establecidos en esta área; por ultimo debemos mencionar los aspectos negativos como el no tener establecido ningún protocolo para enfrentar una eventualidad de riesgos biológicos, lo cual debe existir en una organización bien establecida, además de ello SISA S.A. no cuenta con los suficientes recursos económicos y esto es un obstáculo para fortalecer la Norma de R.S.E ya que muchas actividades necesarias para el fortalecimiento de la estrategias o campañas para el desarrollo social dependen de inversiones económicas. Al realizar una observación de las materias fundamentales: Gobernanza de la organización, Derechos humanos, medio ambiente, prácticas Laborales; y aplicar el instrumento de recolección de información entrevista, encontramos información valiosa que le permitirán a la empresa realizar mejoras en sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Igualmente se identifica la carencia de protocolo para atender situaciones o episodios de riesgo biológico para quienes se encuentran laborando y quienes reciben el servicio de SISA S.A. relacionado a este elemento por mejorar encontramos la falta de recursos para implementar o mejorar medidas para continuar realizando con calidad el objetivo empresarial. Se hace necesario implementar acciones correctivas, que permitan atender las necesidades que surgieron del ejercicio de diagnóstico que se aplicó en el desarrollo de su actividad económica. Esta medida es una propuesta de mejora para la empresa SISA S.A. que busca optimizar el impacto de sus políticas de RSE.

Matriz de Marco Lógico - Árbol de problemas

Figura 2 - Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Explicacion árbol de problemas

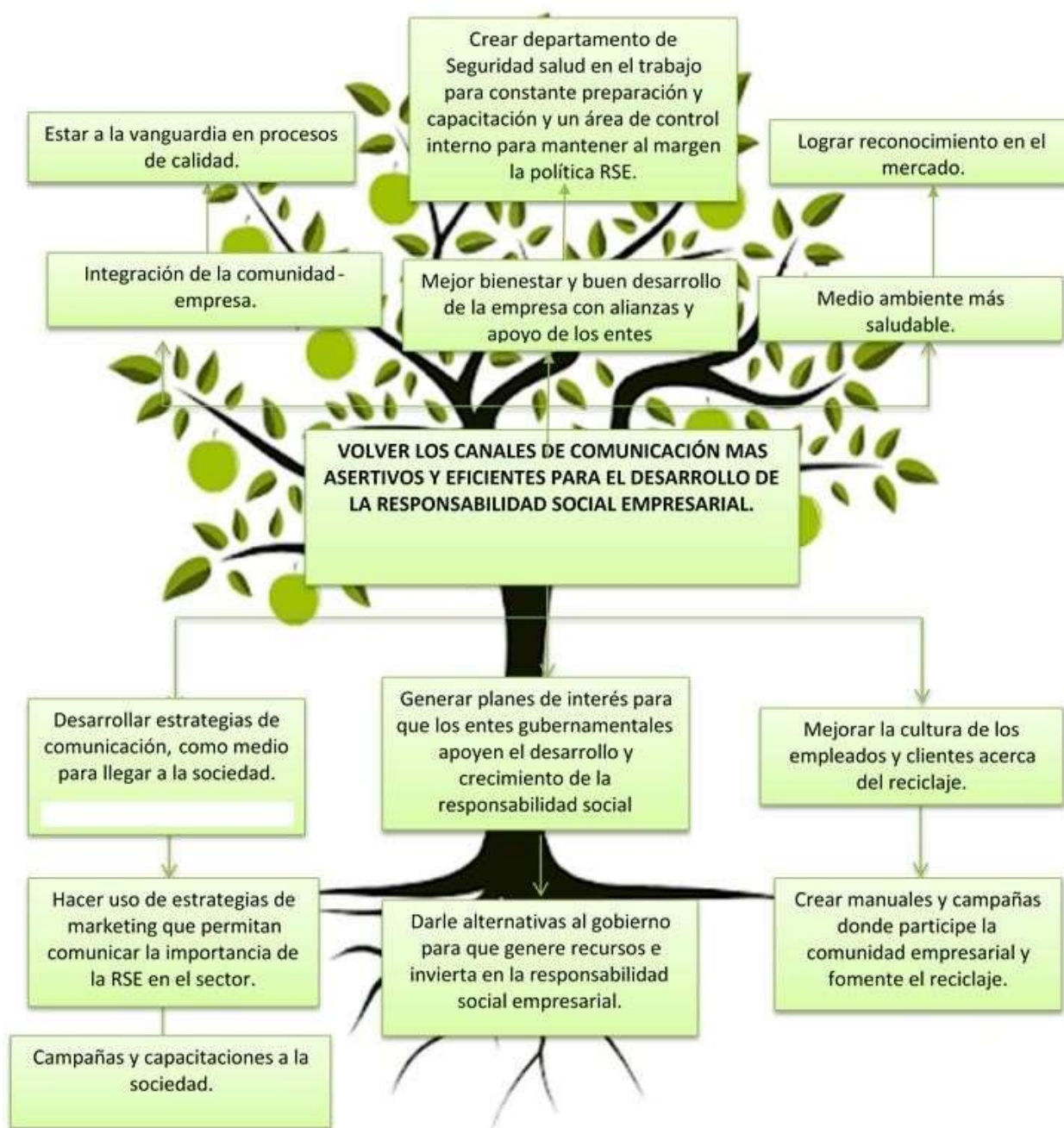
La implementacion de esta matriz de marco logico permite identificar el problema central que presenta la empresa SISA S.A. con respecto a la poca regularidad que esta presentando en la implementacion de procesos de RSE.

El árbol de problemas permite por medio de una estructura en forma de árbol identificar el problema central que en este caso es que “la empresa tiene baja eficiencia en los canales de comunicación” esto se da por la falta de comunicación asertiva al interior de la empresa y escasa implementacion de protocolos por falta de personal idoneo en las funciones, allí mismo en el árbol se pueden conocer las consecuencias que estan plasmadas en las ramas mostrando los efectos que esta ocasionando dicho problema como por ejemplo afectar la credibilidad en la prestacion de sus servicios al punto de que los clientes quieran buscar otras alternativas y es importante tener en cuenta que la empresa se sostiene de sus mantenimientos prestados post venta.

Del mismo modo en el árbol se tienen las raices que estan plasmadas como las causas que ocasionan dicho problema que en este caso puntual se refiere a las falencias que ha tenido SISA S.A. en auditar y vigilar el cumplimiento constante y permanente de las estrategias de RSE.

Árbol de soluciones

Figura 3 - Árbol de soluciones



Fuente: elaboración propia

Explicación Árbol de soluciones

La estructura de este árbol es la misma pero con la diferencia que su enfoque es positivo ya que permite plantear las medidas de solución que pueden llevarse a cabo al interior de la empresa SISA S.A. con el fin de lograr el cumplimiento y mejora de los procesos técnicos y ambientales que lleven a la empresa a ser sostenible y amigable con la comunidad y sector económico al que pertenece.

En el árbol de soluciones se plantea un objetivo principal que en este caso es “volver a los canales de comunicación más asertivos y eficientes para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial” para tal fin se trazan las metas que están plasmadas en las ramas del árbol y son todas aquellas propuestas para lograr más recursos económicos para la RSE y así poder dar cumplimiento a los protocolos que ya se han establecido.

Finalmente encontramos en las raíces del árbol las acciones propuestas para poder dar cumplimiento al objetivo trazado buscando ser constantes en los procesos, para ello se realiza una lluvia de ideas que viene desde contratar un asesor externo que sea experto en el área y pueda orientar de manera imparcial a los directivos hasta pensar en capacitaciones más intensivas dirigidas al personal de la empresa.

Definición de Mapa estratégico

El mapa estratégico está dirigido a implementar los métodos mediante los cuales se lograría dar solución a los inconvenientes o falencias que la empresa pueda estar presentando a lo largo de su trayectoria, identificando los diferentes sectores que se están viendo afectados para que la empresa tome medidas inmediatas y así evitar que los clientes opten por otro prestador de servicios.

En ocasiones se presenta que una empresa no establece claramente su estrategia y es por esto que los empleados no la comprenden con exactitud provocando fallas en los procesos, por tal razón se crea un mapa estratégico para poder comunicar de forma clara y efectiva dicha estrategia y lograr así ser sostenible en sus propósitos a corto, mediano y largo plazo.

Mapa estratégico

Tabla 2- Mapa estratégico

Perspectiva	Objetivo	Relación	Estrategia de mejora
Económica	Brindar eficiencia en el servicio, y mantener la mejor oferta de costos, frente al mercado.	Mantiene fidelización de clientes, y atracción de nuevos.	Diseñar publicidad, mediante los canales de difusión (internet, radio, televisión),
Social	Generar mecanismo de participación ciudadana, corporativos, con el fin de brindar atención y recepción a sus inquietudes (quienes somos, nuestra misión, objetivo, nuestro producto y promesa de valor).	Permite captar información a las necesidades más concurrentes que presentan cliente y no cliente; lo que nos permite crear métodos, para brindar una solución, más asertiva e indicaciones preventivas a sus equipos, como valor agregado.	Promover espacios con mayor frecuencia, que permitan replicar la metodología a diferentes partes del país, y lograr captar datos, de mejora para la organización.
Ambiental	Generar metodologías, laborales amigables con el medio ambiente; la no utilización de papel, implementar mecanismos TIC, mejorar la utilización mínima requerida de la energía.	Generamos conciencia en la utilización de los recursos naturales, de la manera, más eficiente posible, y promovemos, la utilización de los medios tecnológicos disponibles.	Mantener y mejorar la experiencia digital, que tenga como función contener y proteger los datos de los clientes, y permitan llevar seguimiento a los servicios prestados.

Fuente: Elaboración propia

Explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental

El mapa estratégico propuesto tiene el fin de organizar y clasificar las estrategias que se quieren implementar para la optimización de procesos de RSE y perdurabilidad de los mismos, todo encaminado al sostenimiento de buenas prácticas laborales y de servicio en la empresa estudiada SISA S.A. ya que ayuda a entender la empresa desde una visión sostenible tanto interna como externa, donde se involucra la parte social, ambiental y económica con el objetivo de cumplir con las normas nacionales y con las metas, generando estrategias viables que aportan de manera positiva los impactos generados por la corporación.

Es necesario y de gran importancia que la empresa tome medidas inmediatas para evitar que los clientes cambien a su prestador de servicios, verificar los asuntos de los consumidores, mantener una participación activa y desarrollo con la comunidad, capacitando ante posibles inconvenientes que se puedan solucionar de manera sencilla.

Además de plantear una política de solución con el medio ambiente es fundamental no utilizar recursos nocivos o químicos en una medida desproporcionada para no provocar daños y si aceptar medidas más saludables que se requieren para el adecuado desempeño de las funciones de la empresa SISA S.A.

Además la empresa, debe enfocarse en su personal, un personal motivado mantiene niveles altos de satisfacción, la presión y la autoridad, provoca que no haya un personal motivado, por lo tanto es fundamental mantener contratos fijos, y brindar oportunidades de crecimiento dentro de la compañía.

Plan estratégico de Responsabilidad Social

Tabla 3 - Plan estratégico de Responsabilidad Social

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Volver líder la corporación en el mercado.	Mejorar la cultura organizacional en la empresarial. Generar valor a la organización por medio de la fidelización de nuestros clientes mediante nuestras estrategias de trabajo.	Se realizará mensualmente por un periodo de dos años	\$ 8.000.000	Inversión económica, costo/beneficio Incrementar el reconocimiento de la empresa un 50%
	Crear ventajas competitivas que nos haga ver la corporación más atractiva para nuestros clientes.	Involucrar a todos los colaboradores, ya que cualquiera de la corporación puede generar una idea que genere impacto directo en la corporación. Generar espacios de innovación y construcción dentro y fuera de la empresa aprovechando de mejor manera los recursos. Competitividad en precios vs el mercado sin dejar a un lado la calidad del servicio, buscando apertura de sucursales a nivel nacional para generar crecimiento a la compañía y expansión en su servicio.	Para realizarse cada trimestre durante dos años	\$12.000.000	Control administrativo/ actividades de inclusión. Incremento del rendimiento en un 10% Rendimiento=(nivel de productividad real/ nivel esperado) x 100
	Mantener salarios dignos y justos.	Hacer sentir conforme a nuestros colaboradores con su remuneración económica hace que sus obligaciones con la corporación se realicen de manera eficiente y eficiente.	Se realizará una vez al año a lo largo de la vida útil de la corporación. Para realizarse una vez al año a de acuerdo con el marco laboral vigente y las políticas de la empresa.	\$ 0	Área financiero y contable/desempeño de los colaboradores. Aumento de la productividad en un 10% Productividad = (valor real de la producción/ Valor real) x 100

Social	Realizar actividades de cercanía a la comunidad.	Identificar necesidades de la comunidad para proponer a partir del servicio que presta la compañía poder aportar un grano de arena en dicha carencia. Generar espacios de encuentro virtual o físico con los clientes y externos. Inversión social, donde todos nuestros colaboradores se involucren con la sociedad que nos rodea y se ve afectada por nuestra actividad económica.	Se realizará cuatro veces al año (trimestralmente)	\$ 3.000.000	Recursos humanos + costo de actividades = acercamiento a la comunidad. Incrementar los espacios de encuentro
	Involucrar a la sociedad con las actividades realizadas por la empresa	Identificar necesidades de la comunidad para proponer a partir del servicio que presta la compañía poder aportar un grano de arena en dicha carencia. Dar a conocer el sitio web de la corporación a la comunidad para que tenga presente los proyectos que tiene la empresa.	Se realiza dos veces al año de forma semestral por un año.	\$4.000.000	Área de estrategia + inversión marketing digital+ capacitación.
	Generar trabajo	Dar la posibilidad a la comunidad que se afecta con nuestra actividad económica.	A lo largo de la vida útil de la empresa cada vez que se genere una vacante o posibilidad de empleo para la comunidad	\$0	Control administrativo / capacidad de recursos humano.
Ambiental	Fomentar el compromiso con el medio ambiente.	Concientizar a nuestros colaboradores, proveedores, clientes y demás personas que generen alguna actividad con la empresa al cuidado del medio ambiente. Sensibilizar a los clientes internos sobre el aprovechamiento responsable de los recursos. Llevar a cabo campañas de reciclaje de algunos materiales nocivos para el medio ambiente y que pueden estar siendo usados en la compañía. Dar el debido destino a estos desechos.	Se realizará cuatro veces al año de forma trimestral.	\$2.000.000	Marketing + capacitadores. Incrementar el aprovechamiento de los recursos en un 50%
	Colaborar con los entes gubernamentales y las entidades de control ambiental para reciclar	Trabajar la gestión ambiental, por medio de capacitaciones y campañas de sostenibilidad con nuestros colaboradores, clientes y sociedad.	Se realizará todos los meses a lo largo de un año. Se realizará una vez por semestre.	\$3.000.000	Informe de cumplimiento por entidades de vigilancia y control. Disminuir el impacto ambiental.

Incentivar y trabajar con tecnologías amigables con el medio ambiente	<p>Plan pedagógico en articulación con entidades locales para disminuir el impacto ambiental negativo</p> <p>Mostrar a nuestros colaboradores, proveedores y clientes que estamos comprometidos desde nuestra gerencia al cuidado del medio ambiente para que sea más efectivo el involucrar nuestros grupos de interés.</p>	Se realizará cuatro veces al año de forma trimestral.	\$ 4.000.000	<p>Inversión/control administrativo/ área financiero y contable</p> <p>Incrementar el impacto positivo en el medio ambiente.</p>
---	--	---	--------------	--

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Mediante la presente actividad se logra interiorizar los conceptos de ética empresarial para conocer la evolución que debe tener una empresa como SISA S.A. para implementar técnicas ganadoras de Responsabilidad Social Empresarial.

La implementación de instrumentos de diagnóstico y aplicación de un marco teórico facilitó la posibilidad de identificar las falencias que presenta la empresa SISA S.A. en sus procesos actuales permitiendo crear oportunidades de mejora.

Para que una empresa tenga un correcto desempeño en Responsabilidad social, se hace necesario establecer un Código de ética que designe las políticas de comportamiento de los integrantes de la empresa para llevar una sana convivencia y siempre mantener la buena imagen de la empresa.

Por medio de una propuesta de plan estratégico se puede aportar al mejoramiento o sencillamente a la implementación por primera vez de Responsabilidad Social Empresarial en una compañía de manera efectiva y exitosa que dará como resultado la permanencia de su actividad en el medio.

Referencias

- Calvo, Patrici. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos.
- Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE), 13(4), 18–32. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?Url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?Direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overviewes.pdf
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. Revista de Ciencias Sociales, 15(1), 24-33. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003
- Tópicos (México), (47), 199-232. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. Jurídicas, 2, 42. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Anexo

Link E-book Código de ética empresa SISA S.A.

<https://editor-storage.reedsy.com/books/160804/exports/success/a78d6612-54f6-4111-9b5c-abe652f78e4a/202007021454-codigo-de-etica-empresarial.zip>